

ADNA JETIS

Skuldsanerarnas Riksförbund

Konsumentverket uppmärksammade under hösten "Skuldsanerarnas Riksförbund", ett bolag som inledningsvis verkade erbjuda skuldsatta privatpersoner hjälp med att ansöka om skuldsanering. Det som inte framgick någonstans på bolagets webbplats var dock att bolaget, som det visade sig, tar en avsevärd summa på nära 22 000 SEK för att utföra den här tjänsten åt konsumenter trots att ansökan om skuldsanering annars är kostnadsfritt.

Vid en närmare granskning av innehållet på Skuldsanerarnas Riksförbunds webbplats har Konsumentverket ansett att marknadsföringen är vilseledande, där namnet tillsammans med logotypen, bristen på prisinformation samt att det inte framgått tydligt att bolaget erbjuder tjänster mot en kostnad skapar ett sådant helhetsintryck. Konsumentverket har även ansett att ett av SR:s avtalsvillkor är oskäligt.

ADNA JETIS, Jurist på Konsumentverket, adna.jetis@konsumentverket.se

De kallar sig för *Skuldsanerarnas Riksförbund* (vidare SR) men vad det i själva verket är för verksamhet som bedrivs råder det oklarheter kring. På webbplatsen anger SR att bolaget hjälper privatpersoner med att ansöka om skuldsanering och man får till en början boka ett möte med bolaget. Det är först under mötet med bolaget då konsumenterna får ta del av avtalet/fullmakten för att kunna bli företrädda av SR, som det framgår att det som erbjuds är en tjänst som kostar pengar. SR tar 21 528 SEK för att ansöka om skuldsanering för en konsuments räkning, något konsumenter annars kan göra kostnadsfritt på egen hand. I bolagets avtal uppställs även ett villkor som hindrar konsumenterna från att själva ansöka om skuldsanering under tre år.

Konsumentverket har inlett ett ärende mot SR där man granskat bolagets marknadsföring och avtalsvillkor och enligt vår bedömning funnit en del brister.

VILSELEDANDE MARKNADSFÖRING

Om man granskar namnet "Skuldsanerarnas Riksförbund" närmare så innebär ordet "rikssförbund" en sammanslutning av ett flertal t.ex. bolag eller föreningar som verkar i hela landet. Beteckningar så som "Riks" måste man för övrigt ansöka särskilt om för att få använda som varumärke, just för att det är en officiell beteckning och kan anses syfta på svenska staten.¹ Bolaget använde sig dessutom initialt av en logotyp som bestod av ett mynt där Kung Carl XVI Gustav var avbildad, men valde att byta ut den efter anmärkning från Konsumentverket. Namnet "Skuldsanerarnas Riksförbund" skapar ett intryck av att bolaget ifråga är en officiell organisation för skuldsanerare som verkar på riksnivå och där flera aktörer ingår. Konsumenter vilseleds till att tro att de vänder sig till något slags förbund av skuldsanerare som ska bistå med att söka skuldsanering eller erbjuda ekonomisk rådgivning. SR har hitintills inte kunnat visa att det föreligger sådana omständigheter där bolaget faktiskt är ett rikssförbund för skuldsanerare, utan verkar snarare vara en enskild kommersiell aktör.

Konsumentverket har även ansett att SR i sin marknadsföring utelämnat väsentlig information som konsumenterna behöver för att kunna fatta ett välgrundat affärsbeslut. Inledningsvis fanns ingen prisinformation någonstans på SR:s webbplats. Det framgick inte heller att bolaget tog betalt för att hjälpa konsumenter att ansöka om skuldsanering, utan det angavs endast att man hjälpte privatpersoner ansöka om skuldsanering. Det är först när konsumenterna tagit kontakt med SR och bokat ett möte och då fått ett avtal som denne haft möjligheten att få den här informationen. Med anledning av att det avser en tjänst mot betalning, samt att priset i sig utgörs av ett belopp på 21 528 SEK, får enligt Konsumentverket

¹ Se lag (1970:498) om skydd för vapen och vissa andra officiella beteckningar.

anses utgöra väsentlig information och i synnerhet för dessa personer som är skuldsatta. Enligt Konsumentverkets helhetsbedömning är marknadsföringen vilseledande enligt 10 § marknadsföringslag (2008:486) (MFL) och utelämnar väsentlig information enligt 10 § 3 st. MFL.

Begreppet affärsbeslut går utöver själva köpbeslutet och omfattar även andra beslut, som när konsumenten bestämmer sig för att vidta en ytterligare åtgärd med anledning av ett reklammeddelande som att t.ex. besöka en butik eller webbplats för att inhämta mer information.² Som konsument ska man alltså få all väsentlig information redan på webbplatsen innan man bokar ett möte för att få ytterligare information. Informationen bör vara tydligt placerad där det är möjligt att ta del av den innan affärsbeslutet fattas. Konsumentverket har därför bedömt att marknadsföringen ifråga dessutom är otillbörlig då den sannolikt påverkar konsumentens affärsbeslut enligt 8 § MFL.

OSKÄLIGT AVTALSVILLKOR

När konsumenter ingår avtal med RS och låter bolaget företräda dom, binder de sig till ett avtalsvillkor som förhindrar konsumenter att själva ansöka om skuldsanering under de tre år som bolaget gör tre ansökningsförsök. Avtalsvillkoret skapar en inte så obetydlig inlåsnings effekt för konsumenter som redan befinner sig i en utsatt situation. Det står i vanliga fall konsumenter fritt att ansöka om skuldsanering på egen hand ett obegränsat antal gånger och dessutom kostnadsfritt, då skuldsaneringslagen (2016:675) inte uppställer några begränsningar i det avseendet. Enligt Konsumentverkets bedömning innebär avtalsvillkoret en avsevärd försämring av konsumenters rättigheter och skapar därmed en obalans mellan parterna. Konsumenterna hamnar i ett mindre fördelaktigt läge än de befann sig i ursprungligen, vilket Konsumentverket har ansett är oskäligt enligt 3 § Lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (AVLK).

² Se Marknadsdomstolens dom MD 2010:8.

Konsumentverket uppmärksammade att det tillkom en ytterligare tjänst på SR:s webbplats där bolaget erbjöd sig att förhandla med skuldsatta konsumenters borgenärer mot samma summa som de tar för att ansöka om skuldsanering. Likt tjänsten avseende skuldsanering, angav SR på webbplatsen att betalning endast krävs då ansökan vunnit laga kraft. Detta framstod dock som märkligt då förhandling med borgenärer inte är något som ansöks om hos Kronofogden eller vinner laga kraft på samma sätt som en skuldsanering. Konsumentverket ansåg i det här avseendet att det främst fanns oklarheter kring vilka villkor som var förenade med den nya tjänsten då någon sådan information inte framgick någonstans. Avsaknaden av information väckte således frågor om hur långt konsumenters skyldigheter sträcker sig i de fall SR inte alls eller endast till viss del lyckas få till en avbetalningsplan eller överenskommelse med borgenärerna, och följaktligen; när tjänsten kan anses vara fullgjord där betalning kan krävas av konsumenten. Efter att Konsumentverket framhållit dessa oklarheter till SR har bolaget valt att ta bort den nya tjänsten från webbplatsen.

Konsumentverket har dessutom uppmärksammat att SR numera har infört ett medlemskap. Medlemskapet kostade inledningsvis 100 SEK per år men höjdes efter en kort tid till 200 SEK per år. Enligt webbplatsen erbjuder SR endast tjänster till sina medlemmar vilket föranleder att medlemskapet måste ingås för att en konsument ska få nyttja deras tjänster. Det innebär således en ytterligare kostnad för utöver de dryga 22 000 SEK som avser tjänsten. Vilka villkor som är förenade med medlemskapet utöver det eller vad det vidare innefattar framgick inte heller någonstans till en början. Efter att Konsumentverket haft anmärkningar på detta har viss information tillförts på webbplatsen, där SR anger att man erbjuder ekonomisk rådgivning till sina medlemmar.

KREDITPRÖVNING

Vidare har Konsumentverket uppmärksammat att man som konsument kan välja huruvida man vill betala hela kostnaden eller delbetala 299 SEK i månaden i 72 månader. Det får anses vara antagligt

att konsumenter som söker sig till dessa tjänster sällan har möjlighet att betala hela summan. Lever konsumenten dessutom på existensminimum innehar denne endast pengar som kan anses behövas för att uppnå en skälig levnadsnivå. Det enda alternativet som återstår då är delbetalning, men att som skuldsatt ta en kredit och skuldsätta sig ännu mer framstår också som ett orimligt alternativ. Konsumentverket har ställt sig frågande till huruvida någon kreditprövning överhuvudtaget görs och i sådana fall; hur någon av dessa konsumenter kan beviljas då de sällan har någon återbetalningsförmåga. SR har i det här avseendet angett att de inte gör någon sådan prövning eller bedömning.

Ärendet mot SR pågår för närvarande. Konsumentverket vill dock betona att det är viktigt att all väsentlig information anges tydligt i marknadsföringen för att undvika att konsumenter fattar oöverlagda beslut som kan få konsekvenser för deras redan sårbara ekonomi.